

地铁服务之星事迹材料(优质10篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

地铁服务之星事迹材料篇一

至20xx年规划建设窗口入驻“中心”以来，我就成为了行政中心了一员，在行政服务中心党组的正确领导下，在单位的大力支持下，紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，坚持“依法行政，办事高效，服务优良，群众满意”的工作目标，在单位同事的配合下，较好的完成了全年任务。

作为窗口工作人员的我，热爱本职，坚持原则，依法办事，严格遵守法定程序和办结时限，把让群众满意作为工作的为首要。在服务态度上做到礼貌待人、文明用语、服务热情，给办件者有种宾至如归感觉。在工作效率上尽量简化手续，缩短办件时间，宁愿自己麻烦百次，不让群众麻烦一次，竭诚为办事者提供热情优质的服务。中心窗口办理事项种类多、程序繁，工作量大，工作方面我主要从事办理是各乡镇选址、用地、规划“一书两证”的初审收件和发证工作。工作中我紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，坚持“依法行政，办事高效，服务优良，群众满意”的工作目标。

在今后，我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为平湖这座美丽的城市作出了积极的努力和应有的贡献。

公安窗口汤丽萍事迹：

这个月我被评为了中心西大厅公安窗口的服务之星，感谢领导的重视和同志们对我工作的支持。我们公安窗口是一个团结互

助大家庭,有着全国巾帼文明示范岗等诸多荣誉的窗口。

我是一名办理第二代身份证的工作人员,平时在工作中总是以一个党员的标准来要求自己,以制度、纪律规范自己的一切言行,严格遵守各项规章制度,尊重领导、团结同志,谦虚谨慎,主动接受来自各方面的意见,不断改进工作,坚持做到不利于窗口形象的事不做,不利于窗口形象的话不说,积极维护窗口的良好形象。今年完成二代身份证5267张,异地彩集二代证15张。

在今后的工作中我要更加努力学习业务知识,提高自己的业务水平,全心全意地为人民服务,为和谐文明社会作出一份贡献。

劳动窗口沈建英事迹:

xx年,我来到了劳动和保障局窗口,就成为了行政中心的一员。作为行政服务中心劳动窗口的一名工作人员,虽然从事的工作比较单一单调,但我在日常各项工作中作到多留心、多请教、多思考,努力塑造良好的窗口形象。

一年来,在市行政服务中心的正确领导和亲切关怀下,在窗口同事默契配合和大力支持下,我始终坚持依法行政的服务原则,以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务群众和单位办事。以“便民、为民、服务于民”作为自己工作的出发点和落脚点,以帮助办事群众解决疑难为目标,努力做好自己的工作。在平时工作中,我时时刻刻想群众之所想,急群众之所急,尽量简化手续,缩短办件时间,竭诚为办事者提供热情优质的服务。

这次我被评为一次“服务之星”的`荣誉称号,这都离不开领导们对我的肯定与鼓励。小小的窗口里是不变的我,而窗口外却出现形形色色,不同背景,不同层次的人。面对他们我们要如何做好工作实在是门大学问。我将严格要求自己、改

正缺点、弥补不足，不断提高素质积累经验，争取在以后的工作中取得更多更好的工作肯定。

环保窗口刘俊翔事迹：

在20xx年的最后一月里，我以饱满的热情投入到工作中，以“全心全意为群众服务”的宗旨，本着诚恳的态度，积极配合环保窗口日常工作和中心工作：

一是热情服务，踏实工作，做好环保窗口日常项目咨询、受理、审批工作。热情接待前来咨询、办理审批项目的群众，认真解答群众的疑问。本月约受理建设项目环评文件30个，起草环评审批文件20个。

二是协助窗口负责人做好有关项目审批事物的文件起草工作，做好每周、每月例行的审批数据汇总和上报工作，同时也承办了一些局分管领导交办的其他工作。

三是积极做好办公场所日常卫生清洁工作，坚持每周进行一次大扫除，每天下班前对内务进行一次简单的整理，保持办公场所环境整洁。

当然，我们还存在不足和缺陷，我们会努力克服这些缺点，在新的一年里我会更加努力，争取在今后的工作中做的更好。

地铁服务之星事迹材料篇二

张玮玲：客户满意是我最大的追求！

我叫张玮玲□20xx年9月带着一身稚气来到移动公司，怀着对未来的梦想和对移动公司的憧憬成为了移动公司的一名营业员，开始深入的了解移动公司这个大企业。我的工作目标是“立志成为一位最优秀的营业员”。

苦练业务，提高技能

我一向认为不断加强移动通信业务的学习，熟练掌握各种业务知识是带给优质服务的前提。因此平时不放过任何学习机会，掌握各中手机操作方法是期望在前台遇到客户咨询的时候能够在最短的时间内为客户解决难题，在平时工作中透过空闲时间在移动平台搜集各种信息办理业务方式及遇到业务无法正常使用时应采取何种办法解决的方案，等等看起来很简单的一个个小问题、小资料，自编了一本移动宝典，在客户遇到紧急的状况下可及时为用户解决难题，我始终认为每一位客户到营业厅来她就必须要最短的时间内为用户解决问题，不要让客户等、更不能让客户跑几趟，如果客户没有带身份证或不能带给密码的状况下，应告知用户采取信息办理的方式，避免用户来回跑的状况，每一位用户的时间都是宝贵的。如果他是一位商人，那这些时间他或许能完成很多业绩；如果他是一位医生，那这些时间他或许能医救很多的病人；如果他是一位教师，那这些时间他或许传授了很多新知识给他的学生，总之，为用户争取时间也是她工作的目标之一，时间很宝贵，平时的努力积累如果能为每一位客户争取一分钟的时间，可这一分钟为社会作出的贡献却是无法计算的，因此，在这个动力下，我就应更加努力加强业务知识的学习。

服务无限，心细如丝

“为您服务是我的职责，您的满意是我最大的乐趣”，把这一诺言作为追求目标，贯彻到每一个环节，以求真务实的作风和服务，让客户真正地感受中国移动的服务理念，在平凡的岗位上创造出不平凡的业绩。针比较较弱势的客户，比如聋哑人、老人、文盲，针对此类用户必须要做到理论上多解释几遍，操作上必须要手把手地教会用户使用业务，针对普通类客户做到提醒用户每月消费重点，为用户优选更适合的套餐，让客户感觉到我们的服务是“零距离”的，在业务的办理过程中建立信任的关系。

疑难客户，耐心沟通

报，并为自我到营业厅乱发脾气致上歉意。从此之后，这位用户成为了我们厅店的常客，但已经不是怒气冲冲的客户了，而是变成一位主动要求开通各种活动，有疑问也是很客气让我们帮他看看，然后都会满意地离开，再也看不到怒气冲冲地他了，他此刻已经完全信任移动公司了。有时候耐心地解决看似矛盾的事情，其实是一件充满幸福的事情，只要我们真城地去沟通、去处理，信任的桥梁会建立在中国移动与所有的用户之间！

地铁服务之星事迹材料篇三

仇梅芳，女，汉族，1962年出生，1994年6月参加工作，现任金星镇绿地园社区副书记。具体负责民政、综治等工作，16年来她无怨无悔、兢兢业业，用爱心洒满社区每个角落，全身心地投入到社区服务中。一路真情换取了一片赞誉广大住户称她是一个时刻想着居民的热心人。从1997年至20xx年她连续5年被评为先进工作者荣誉称号。

提起仇梅芳社区居民都知道，做了多年居委会工作的她，像一面旗帜一样树立在群众心中。多年的社区工作经历使她真切地感受到，要想干好社区工作，必须要有奉献精神和吃苦耐劳精神，爱岗敬业、爱岗如家。社区工作做的好与不好，直接关系到广大人民群众的切身利益。

社区居委会是社会大家庭的一个缩影，不少人戏称它是“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮，内管柴米油盐，外管斗殴扯皮”。的确，路灯不亮了、下岗失业了、暖气漏水了、下水不通了、夫妻吵架了、邻里发生矛盾了，居民们首先想到的就是居委会，而作为社区一名调解员仇梅芳整天忙得脚打后脑勺，每当居民上门寻求她的帮助时，仇梅芳总是竭尽所能，“办成办不成是一码事，办与不办又是一码事”，为了群众的需要，她甘愿跑断腿、磨破嘴，真正做到了接待群众热心、

调查了解要细心、教育疏导有诚心、调解纠纷有耐心、处理问题有公心。多年来，经她处理的居民纠纷不计其数，有案可查的达数百起。

在20xx年“两大工程”期间，全市进行环境卫生大整治，因为我社区没有物业公司的小区很多，而且是建筑多年的旧楼，所有设施都已损坏，造成环境卫生脏、乱、差现象，给居民群众生活带来了极大不便，为此，群众意见很大。仇梅芳带领社区干部多次联系环卫公司、城管大队及相关部门反映问题，特别是利北楼和金星楼的住户多数是特困户和租住户，卫生意识很差，垃圾四处乱扔，阳台、顶棚垃圾堆成山，臭气熏天，在这样恶劣环境下，仇梅芳带领社区干部从二楼住户家中窗户爬到顶棚上，清理垃圾，从早上八点一直忙到下午三点钟，清理垃圾80多吨。这样的行动居民看在眼里记在心中。垃圾清理完毕，她又带领社区干部一户一户做居民群众的思想工作，在她说服教育下，居民的思想意识有所好转，再也没有人向顶棚上扔垃圾，现在居住利北楼和金星楼环境卫生发生的质的变化。

税务局家属楼因“两大工程”拆迁，大型车辆进入小区，把路面和上下水管全部损坏，化粪池臭水外流，严重影响了上百户居民的生活，群众都围在了社区门口，你一言我一语，发牢骚，准备群体上访，她耐心的给居民群众讲道理找办法，做好居民群众的思想工作，大家的情绪稳定了下来，后来，她选出了几位居民代表一起到房管局、城管局等有关部门反映了情况，经过多方协商，最终解决了问题，化解了矛盾，维修好了路面和上下水。居民们都非常高兴，不住地称赞她。

做为一名调解员，每当一件件矛盾纠纷在她手中化解时，每当听到居民感谢的话语时，她感到心里非常高兴。因为，人民调解事关社区的和谐稳定，事关居民幸福安宁，能为居民群众实实在在地办事，再苦再累心里也甜！在人民调解这个别人看来只是“管闲事”的工作岗位上，她却干得很舒心。社会稳定了，邻里和睦了，她的心里也踏实了。

民政工作琐碎复杂，面对的是弱势群体，必须要经常深入居民当中进行调查核实，因为她年龄大又患有高血压，特别在火热酷暑的夏天发病频繁。时常会晕倒在居民家中，在同志们的帮助下病情才能得到缓解，之后又继续投入工作中。她还经常利用休息日，深入辖区开展调查工作，采取了看、问、查和邻里走访等多种办法，重点调查低保对象家庭实际收入、补助金额、年龄结构、身体状况、住房、就业、医疗救助情况，并广泛听取群众意见和建议，做到应保尽保，应急救急。结合居家养老服务站经常走访老年人家中，嘘寒问暖，深知他们的苦与乐。及时联系社区卫生服务站，为特困老人上门义诊、送医送药。有时住户因某种原因在社区内大发脾气、说话口气粗，她也是笑眯眯地说，“有事我们慢慢说，别气坏了身体”，在耐心地劝说和开导下，解决了问题。常是带气而来，但只要找到仇梅芳的居民，大多数都是能满意而归。同事们问她处理“特殊”居民来访有什么诀窍，仇梅芳给出的答案就是两个字“真诚”。遇到年纪大，走路不方便的老人，咨询完事情以后，将亲自他们送回家。

自从1994年投身社区工作开始，仇梅芳就把自己奉献给了所热爱的社区服务事业。默默奉献，在平凡岗位上做出的不平凡事迹□20xx年从裕西社区调绿地园社区，刚到社区为了及时了解辖区居民的基本情况，她每天利用休息时间走家串户。社区有一位83岁的孤寡老人叫王玉珍，通过几次走访了解到老人孤身一人的窘困家庭情况后，她就主动承担起了照顾老人的重担，利用业余时间帮助老人买煤、挑水、干些家务活，房子漏雨了就帮着修房子，这副担子一挑就是8年，又一次她在探望老人时，发现老人重病在身，卧床不起，她及时把老人送进了医院，进行治疗，在她的精心护理下，老人三天后恢复了健康。当她把老人送回家时，发现老人家中已无米、无面、无油，她及时给老人购买了生活用品，并且委托邻居照顾老人，在她的帮助和照顾下，老人渐渐康复。老人奋人就说：“她就像我的亲闺女一样，没有她我早就离开人世了”。多少年如一日，直到20xx年老人被送进养老院。她还每月都去看老人，把老人生活习惯一一告诉了敬老院的院长，

并委托他们好生照顾老人。让她安度晚年。也许要做一件好事很容易，难能可贵的是她坚持了8年，这是怎样的一种精神力量！

几度风雨，几度春秋，她事迹深深感染着社区每一位工作人员。每当人要问起她时，“你那么卖力，人家给你多少好处”，她说写一个“人”字非常容易，而真正做一个好人非常不容易，默默无闻的过一辈子容易，而一辈子多为人民做好事，为事业多做些事不容易，我作为一个普通的人，能够为居民做有益的事情，能够看到弱势人群脸上的笑容我就心满意足！

地铁服务之星事迹材料篇四

韩奇仑，男，25岁，共青团员，毕业于中国人民公安大学，某年某月至今就职于东胜区公安分局治安大队，某年被评为东胜公安分局治安大队“优秀辅警”，入职至今共荣获三面锦旗，其中《家长懵了！鄂尔多斯12岁熊孩子玩网游充值5000多元！幸亏……》被鄂尔多斯晚报宣传，治安行动大队21年四月份内部体制改革以来，韩奇仑同志共参与办理各种行政、刑事案件60余起，打击处理违法犯罪人员50余人，在工作中他一直秉持人民至上原则，时时刻刻为群众办实事办好事。

急中生智，挽救受损家庭

某年，王女士发现自己12岁的儿子用自己的手机将卡里5000多元用来购买网游装备。和银行沟通几次后被告知无法帮其追缴款项。某月某日，不甘心的王女士又求助于东胜区公安分局，值班民警韩奇仑了解情况后安慰王女士不要着急，并表示尽力帮她把钱追回来。随后，韩奇仑多次与腾讯客服对接，期间韩奇仑利用下班时间认真研究未成年人保护法，最终，在长达一个星期的等待后，王女士的全部款项如数返回银行卡。无独有偶，类似的事件后来又发生了两次。面对求

助，他仍旧没有推脱，而是积极地动脑筋想办法，经过不断研究，发现一些商家都是在利用法律漏洞来诱导未成年人消费，在他的不懈努力下，累计已帮助追回四万多元。对于这项份外之责，面对群众心怀感激送来的锦旗，他总是略带腼腆地表示：“我也只是做了自己应该做的。”

细心观察，挽救受害司机

某年某月份，韩奇仑跟随大队同事一同执行任务，出警回来途中，突然他发现前面有辆出租车停在马路中间，这一举动引起了他的注意，在路过车辆时，他特意向出租车内看去，发现出租车副驾驶有一乘客手持锐物在殴打出租车司机，韩奇仑急忙叫停警车，下车谨慎的向出租车靠近，并急中生智控制了嫌疑人，事情结束后出租车司机特意携带锦旗到治安大队道谢，并说到，如果不是韩警官的话，可能自己当时都存在生命危险，作为家里的顶梁柱就有可能倒下，以后的事情都不敢想象，当大家问起韩奇仑当时不害怕吗，他只是笑了笑说：当时没想到害怕，只是想如何将出租车司机救出，这是他的责任，也是他该尽的义务。

不忘初心，打击违法犯罪

在打击网络赌博违法犯罪专项行动期间，为了尽快查获违法犯罪嫌疑人，韩奇仑多次放弃午休时间，独自一人在办公室进行网络信息研判，面对新型网络犯罪，韩奇仑一直在摸索着，学习着，提升着。截止目前，韩奇仑以最短时间将上级下发的三百余条核查线索精准摸排完毕并下发各派出所，为派出所进行专项行动中提供了有力保障，为坚决打击违法犯罪贡献了自己微小力量。

默默奉献，永葆入警初心

某年元宵节安保执勤时，原本休息的韩奇仑带着父母一起去看烟火，出门时父母催促他好不容易休息换好衣服再走，但

是韩奇仑毅然决然的说“穿警服去吧，如果他们忙不过来我也可以去搭把手”，在到现场时，韩奇仑看到好多路口被人们堵的水泄不通，警力也十分缺乏，于是他立刻安顿好父母，冲上前去帮忙，他的默默奉献被同事记录了下来，同事曾在群里发到：“看见那个不戴帽子的警察了吗？今天本不是他执勤，陪家人看焰火时看见在岗民警太忙，临时上岗，为他点赞”，但韩奇仑只说了一句“这是我身为人民警察该做的事情”。

韩奇仑从某年三月入职开始，就被安排在治安大队，当时面对四天一次的高强度值班，面对纷繁复杂的各类警情，他表示，“上班的这段时间让自己成长很快，现实中的公安工作远比教科书上体会的深刻。”他用热情饱满的精神，辛勤耕耘，以满腔的热血、求真务实的态度和高度的政治使命感，践行着全心全意为人民服务的初心和使命，这个系出中国警界最高学府的小伙子，倘若从警的路上初心不变、本色不改，他的未来分明后世可畏前途可期。

地铁服务之星事迹材料篇五

20xx年7月，满载着对未来的各种憧憬，我离开了大学这座象牙塔，很幸运，我融入了移动这个大家庭。因为是刚走出大学，所以我对什么事情都很有干劲，总是期望自我能做好每一件事，不管事情的大小。就譬如，在我的实习期间，我们公司的市场部门和我们县里的农工部开业务拓展会议，市场部主任交给我一份任务：把各种材料分别装进40多份的袋子里。也许在别人眼里，这时间很小的事情，但是我却觉得，看似小得工作要做好也是不容易的，因为这关乎开会的流程，于是我一个人加班把所有的资料放好后才离开办公室。

实习期后我来到了营业部，能够说营业部是一个让我成长的部门，我的每一为领导和同事，不仅仅在业务上给了我很大的帮忙以及支持，在为人处事上也教会了我很多，我真的很感谢我的同事。记得在前不久的跨岗面试上，面试官问我在

营业部感觉怎样样。我当时是脱口而出：很快乐，每一天都盼着上班，因为我们都是带着快乐的情绪上班的，这样一个氛围，让我有家的感觉。

在营业部门，是公司跟客户最直接的接触的部门，在前台不仅仅能为客户办理业务，而且细心观察，还能会发现客户在业务上的倾向。我，天生性格就乐观，所以微笑服务对我来讲完全没什么困难。刚在前台的时候，我也经历过恐惧期，不是说恐惧跟客户接触，而是恐惧自我对业务不熟而造成客户和公司的损失。所以在这个艰难的时期，感谢我的同事一向陪着我，耐心的给很多推荐，给了我很大的信心。

或是被别人兑完的状况，我很肯定告知客户，积分兑换是必须要本人持身分证才能办理，并且积分在套餐更改后的一个月会清零，所以此刻时隔半年我们也无法帮客户找回积分，期望客户理解，在客户抱怨的这段时间我做的是各种解释，期间唯一没变的是脸上的笑容。几经我的苦口婆心的解释劝解，客户最后很满意的离开了我们自办厅。纸其实只是一件很小的事情，但是没想到的是，从客户进入到营业厅之时起，我们营业厅经理就一向在里面的办公室观察，看我是如何处理这个比较棘手的客户。事后在会议上，经理就这件事情还表扬了我，说我处理得当。这不免给了我不小的鼓励，从此我上班干劲更足了。

虽然我上班的时间不是很长，但是作为一个移动人，我明白要脑筋转的永远都比客户的快一步才行。我们营业厅来了这么一个客户，客户是上午一向在我们厅店要求销户，我们的工作人员也是百般的解释都没有用，客户就是要销户，因为我是下午接班，所以一去，我同事就把这个客户交接给了我，我开始也是一头雾水的，看到客户这么激动，当时我还挺担心的，之后我明白了，这位客户是在此之前办理额一台0预存送的手机，但是由于办理这个手机的要求是1。须新开一个好码2。务必办理合账消费3。新老号码办理我爱我家。在言语中我了解到客户是因为自从办理这个活动后，感觉话费偏高，

客户刚一说到感觉话费偏高的时候我赶紧的在月结账单中把客户近几个月的话费调出来，在客户还在要求销户的时候把客户在办理前后的话费进行了一个比较，发现客户其实每个月的话费并不是递增的，而是有一个月的话费偏高导致客户的不理解，我赶紧的把偏高月份的明细一看，原先是因为新手机有流量费用，这样我就明白要怎样跟客户说了，于是我先来个反客为主，问客户是不是不喜欢手机，客户说不是，问客户是不是就是因为此刻觉得费用高了所以想销户，客户说是，这样我就理顺了下逻辑了，告诉客户其实只有一个月，而这个月之所以会高是因为有了流量费，这个费用不是很多就应是不留意按到了按键导致的，要解决这个问题并不必须要销户，我们能够帮忙您是首先把梦网开关关掉，这样就避免点播到一些收费节目，其次我们帮您关掉上网功能，这样就避免产生流量费用，您觉得这样能够吗。客户一听，觉得很有可行性于是明显的缓和下来了，再三的问我是不是这样就能解决，我很肯定的跟客户说只要不是客户之后主动去开这些功能就不会产生这些费用了，客户这才松了口气，也明白了我们的处理方案，最后成功的挽留了客户，客户走的时候还对我说，你的思维还挺敏捷的，解释也很有逻辑性…事后我总结了下，用心跟客户办业务，什么问题都不是问题。其实服务行业就是如此，需要每一位工作人员打起十二分的精神去工作。

很多人说在移动上班很辛苦，其实在什么行业都辛苦，只是看你是用什么心态对待它，你遇到一点小小的问题就觉得郁闷，这注定你会觉得很辛苦，但是反之，如果你能用快乐的心态去对待工作中的事情，那么你会觉得你解决了这些大大小小的事情，你会很开心，很满足。

总之，带着快乐去上班，我们就能不仅仅快乐自我，也能使别人快乐!我很庆幸的是我工作在一个很有氛围的团队中，我的同事都给了我很大的帮忙，我们就像一家人那样的工作着，所以我从没有感觉到我刚出大学，过度早工作会有什么不适应，我也听了很多我身边朋友同学的抱怨，抱怨工作，抱怨

同事，导致他们工作没有激情，总结了下，为什么我没有这样的抱怨，那是因为我工作在一个快乐的工作环境中。

我做的就是一个身为移动人该做的事，每个移动人都在努力，我期望我也能继续努力，做一个合格的移动人！我始终相信：勤劳的人会有各种幸运，懒惰的人则只有一种不幸。

地铁服务之星事迹材料篇六

仇梅芳，女，汉族□19xx年出生□19xx年6月参加工作，现任金星镇绿地园社区副书记。具体负责民政、综治等工作，16年来她无怨无悔、兢兢业业，用爱心洒满社区每个角落，全身心地投入到社区服务中。一路真情换取了一片赞誉广大住户称她是一个时刻想着居民的热心人。从19xx年至20xx年她连续5年被评为先进工作者荣誉称号。

提起仇梅芳社区居民都知道，做了多年居委会工作的她，像一面旗帜一样树立在群众心中。多年的社区工作经历使她真切地感受到，要想干好社区工作，必须要有奉献精神和吃苦耐劳精神，爱岗敬业、爱岗如家。社区工作做的好与不好，直接关系到广大人民群众的切身利益。

社区居委会是社会大家庭的一个缩影，不少人戏称它是“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮，内管柴米油盐，外管斗殴扯皮”。的确，路灯不亮了、下岗失业了、暖气漏水了、下水不通了、夫妻吵架了、邻里发生矛盾了，居民们首先想到的就是居委会，而作为社区一名调解员仇梅芳整天忙得脚打后脑勺，每当居民上门寻求她的帮助时，仇梅芳总是竭尽所能，“办成办不成是一码事，办与不办又是一码事”，为了群众的需要，她甘愿跑断腿、磨破嘴，真正做到了接待群众热心、调查了解要细心、教育疏导有诚心、调解纠纷有耐心、处理问题有公心。多年来，经她处理的居民纠纷不计其数，有案可查的达数百起。

在20xx年“两大工程”期间，全市进行环境卫生大整治，因为我社区没有物业公司的小区很多，而且是建筑多年的旧楼，所有设施都已损坏，造成环境卫生脏、乱、差现象，给居民群众生活带来了极大不便，为此，群众意见很大。仇梅芳带领社区干部多次联系环卫公司、城管大队及相关部门反映问题，特别是利北楼和金星楼的住户多数是特困户和租住户，卫生意识很差，垃圾四处乱扔，阳台、顶棚垃圾堆成山，臭气熏天，在这样恶劣环境下，仇梅芳带领社区干部从二楼住户家中窗户爬到顶棚上，清理垃圾，从早上八点一直忙到下午三点钟，清理垃圾80多吨。这样的行动居民看在眼里记在心中。垃圾清理完毕，她又带领社区干部一户一户做居民群众的思想工作，在她说服教育下，居民的思想意识有所好转，再也没有人向顶棚上扔垃圾，现在居住利北楼和金星楼环境卫生发生的质的变化。

税务局家属楼因“两大工程”拆迁，大型车辆进入小区，把路面和上下水管全部损坏，化粪池臭水外流，严重影响了上百户居民的生活，群众都围在了社区门口，你一言我一语，发牢骚，准备群体上访，她耐心的给居民群众讲道理找办法，做好居民群众的思想工作，大家的情绪稳定了下来，后来，她选出了几位居民代表一起到房管局、城管局等有关部门反映了情况，经过多方协商，最终解决了问题，化解了矛盾，维修好了路面和上下水。居民们都非常高兴，不住地称赞她。

做为一名调解员，每当一件件矛盾纠纷在她手中化解时，每当听到居民感谢的话语时，她感到心里非常高兴。因为，人民调解事关社区的和谐稳定，事关居民幸福安宁，能为居民群众实实在在地办事，再苦再累心里也甜！在人民调解这个别人看来只是“管闲事”的工作岗位上，她却干得很舒心。社会稳定了，邻里和睦了，她的心里也踏实了。

民政工作琐碎复杂，面对的是弱势群体，必须要经常深入居民当中进行调查核实，因为她年龄大又患有高血压，特别在火热酷暑的夏天发病频繁。时常会晕倒在居民家中，在同志

们的帮助下病情才能得到缓解，之后又继续投入工作中。她还经常利用休息日，深入辖区开展调查工作，采取了看、问、查和邻里走访等多种办法，重点调查低保对象家庭实际收入、补助金额、年龄结构、身体状况、住房、就业、医疗救助情况，并广泛听取群众意见和建议，做到应保尽保，应急救急。结合居家养老服务站经常走访老年人家中，嘘寒问暖，深知他们的苦与乐。及时联系社区医疗卫生服务站，为特困老人上门义诊、送医送药。有时住户因某种原因在社区内大发脾气、说话口气粗，她也是笑眯眯地说，“有事我们慢慢说，别气坏了身体”，在耐心地劝说和开导下，解决了问题。常是带气而来，但只要找到仇梅芳的居民，大多数都是能满意而归。同事们问她处理“特殊”居民来访有什么诀窍，仇梅芳给出的答案就是两个字“真诚”。遇到年纪大，走路不方便的老人，咨询完事情以后，将亲自他们送回家。

自从19xx年投身社区工作开始，仇梅芳就把自己奉献给了所热爱的社区服务事业。默默奉献，在平凡岗位上做出的不平凡事迹□20xx年从裕西社区调绿地园社区，刚到社区为了及时了解辖区居民的基本情况，她每天利用休息时间走家串户。社区有一位83岁的孤寡老人叫王玉珍，通过几次走访了解到老人孤身一人的窘困家庭情况后，她就主动承担起了照顾老人的重担，利用业余时间帮助老人买煤、挑水、干些家务活，房子漏雨了就帮着修房子，这副担子一挑就是8年，又一次她在探望老人时，发现老人重病在身，卧床不起，她及时把老人送进了医院，进行治疗，在她的精心护理下，老人三天后恢复了健康。当她把老人送回家时，发现老人家中已无米、无面、无油，她及时给老人购买了生活用品，并且委托邻居照顾老人，在她的帮助和照顾下，老人渐渐康复。老人奋人就说：“她就像我的亲闺女一样，没有她我早就离开人世了”。多少年如一日，直到20xx年老人被送进养老院。她还每月都去看老人，把老人生活习惯一一告诉了敬老院的院长，并委托他们好生照顾老人。让她安度晚年。也许要做一件好事很容易，难能可贵的是她坚持了8年，这是怎样的一种精神

力量!

几度风雨，几度春秋，她事迹深深感染着社区每一位工作人员。每当人要问起她时，“你那么卖力，人家给你多少好处”，她说写一个“人”字非常容易，而真正做一个好人非常不容易，默默无闻的过一辈子容易，而一辈子多为人民做好事，为事业多做些事不容易，我作为一个普通的人，能够为居民做有益的事情，能够看到弱势群体脸上的笑容我就心满意足!

地铁服务之星事迹材料篇七

我叫张xx□20xx年9月带着一身稚气来到移动公司，怀着对未来的梦想和对移动公司的憧憬成为了移动公司的一名营业员，开始深入的了解移动公司这个大企业。我的工作目标是“立志成为一位最优秀的营业员”。

我一向认为不断加强移动通信业务的学习，熟练掌握各种业务知识是带给优质服务的前提。因此平时不放过任何学习机会，掌握各中手机操作方法是期望在前台遇到客户咨询的时候能够在最短的时间内为客户解决难题，在平时工作中透过空闲时间在移动平台搜集各种信息办理业务方式及遇到业务无法正常使用时应采取何种办法解决的方案，等等看起来很简单的一个个小问题、小资料，自编了一本移动宝典，在客户遇到紧急的状况下可及时为用户解决难题，我始终认为每一位客户到营业厅来她就必须要最短的时间内为用户解决问题，不要让客户等、更不能让客户跑几趟，如果客户没有带身份证或不能带给密码的状况下，应告知用户采取信息办理的方式，避免用户来回跑的状况，每一位用户的时间都是宝贵的。如果他是一位商人，那这些时间他或许能完成很多业绩;如果他是一位医生，那这些时间他或许能医救很多的病人;如果他是一位教师，那这些时间他或许传授了很多新知识给他的学生，总之，为用户争取时间也是她工作的目标之一，时间很宝贵，平时的努力积累如果能为每一位客户争取一分

钟的时间，可这一分钟为社会作出的贡献却是无法计算的，因此，在这个动力下，我就应更加努力加强业务知识的学习。

“为您服务是我的职责，您的满意是我最大的乐趣”，把这一诺言作为追求目标，贯彻到每一个环节，以求真务实的作风和服务，让客户真正地感受中国移动的服务理念，在平凡的岗位上创造出不平凡的业绩。针对比较弱势的客户，比如聋哑人、老人、文盲，针对此类用户必须要做到理论上多解释几遍，操作上必须要手把手地教会用户使用业务，针对普通类客户做到提醒用户每月消费重点，为用户优选更适合的套餐，让客户感觉到我们的服务是“零距离”的，在业务的办理过程中建立信任的关系。

报，并为自我到营业厅乱发脾气致上歉意。从此之后，这位用户成为了我们厅店的常客，但已经不是怒气冲冲的客户了，而是变成一位主动要求开通各种活动，有疑问也是很客气让我们帮他看看，然后都会满意地离开，再也看不到怒气冲冲地他了，他此刻已经完全信任移动公司了。有时候耐心地解决看似矛盾的事情，其实是一件充满幸福的事情，只要我们真城地去沟通、去处理，信任的桥梁会建立在中国移动与所有的用户之间！

地铁服务之星事迹材料篇八

19xx年***怀着对金融工作的热爱和对美好未来的憧憬，迈进了中国农行**支行的大门，先后在会计员、所主任、公司部客户经理、营业部大堂经理等多个岗位上工作，多年来她立足平凡岗位，认认真真学习，踏踏实实工作，并多次被评为“先进工作者”□20xx年他以优异的成绩竞聘为营业部大堂经理□20xx年再次被聘任为支行大堂经理。工作中她用辛勤的汗水，换来了硕果累累，被支行评为08年度优秀大堂经理十佳标兵，“文明规范服务标兵”。

把握工作重点，尽职尽责、埋头苦干，全身心地投入，在优

质文明服务工作上，她始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，作为大堂经理，她始终坚持微笑服务，用心与客户沟通，为客户办好每一笔业务，并利用自身学习到的理财知识，从储户实际情况出发为储户提出合理的理财建议。在办理业务过程中她在遵守各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，寻找优质客户，发掘客户的理财需求，通过热情周到的服务向客户推荐我行代理的基金、保险、人民币理财等金融产品，通过自己的不懈努力在营销基金、保险等方面取得了可喜的成绩。现在她不仅和客户成了老朋友，还成了客户的“贴心人”。

前不久有位从乡镇坐了1小时的公共汽车来到我们支行申办信用卡的中年人，在了解中年人的来意后，***耐心的指导他填写有关内容，在交谈中，了解到这位中年人是一名小零售商，家里的老人重病需到外地治疗，带现金不方便，急需办理一张信用卡，为了及时快捷办理，她积极协调柜员加快办理过程，当一切手续办妥之后，这位教师高兴的踏上了回家的路。但过了半小时，在整理柜台前的资料时，***志发现了中年人落下的身份证，她马上给他打了手机，这时该客户已经买了回家的车票，还有5分钟就要开车了。情急之下巧兰同志火速骑电车到汽车站将身份证亲自交到了该中年人的手中。当该中年人表示感谢的电话打到支行领导的时候，大家才知道这件事。从这些小事中反映了她助人为乐的高尚品格。

二、打铁需要自身硬，始终坚持学习提升业务技能

作，为高效推进大堂经理岗位的各项工，适应当前业务发展需要，为客户提供更好、

更多、全方位、个性化服务。她坚持刻苦钻业务知识，不断拓宽视野，努力提升自身文化素质和业务技能，在她的努力下，没有发生一次投诉事件和责任事故。在做好自己工作的

同时，还用多年来的工作经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问她，她都会细心的予以解答。当她有问题的时候，也会十分虚心地向经验丰富的同事请教，并且认真的做好笔记。工作中她坚持“三人行必有我师”，在业务管理上，坚持走到哪里就学到哪里，向领导学习，向老师学习，向同事学习，向实践学习，以肯于钻研的学习精神不给自己留疑问。在担任大堂经理期间，她参加了全省、全市大堂经理业务培训，在结业考试中取得了第一名的好成绩，并通过了代销基金、银行从业资格、保险业务的资格考试。

四、踏实肯干，站好每天一班岗

她还努力从大量的客户中发现有价值的中高端客户，与主任、理财经理共同做好客户的维护，使营业部的个人中高端客户群体逐步发展壮大。

在平凡的岗位上，***兢兢业业、不辞辛苦，用自己的热情在平凡的岗位上，展示着自己朴实无华的风采和勤奋敬业的人生价值，取得了不平凡的工作成绩，但是她常说：“成绩只代表过去，前面的路还很长，我要一步一个脚印地走好每一步，使大堂经理工作再迈一个新台阶，为东明支行的发展贡献力量，求无止境”。

地铁服务之星事迹材料篇九

在每一天平凡的工作中，她处处严格要求自我，始终持续着一颗无私奉献、真诚热情的心为客户服务[]20xx年及20xx年，米芳工作表现出色，荣获省行“优秀员工”及分行“营销能手”称号，她所在的营业机构连续3年荣获20xx年、20xx年、20xx年“先进群众”称号及“旺季营销优胜单位”称号，荣获巾帼服务礼貌窗口，该支行评为建行三星级服务网点。

服务是一门艺术，更是一门技能。要当一名好的大堂经理，商场优秀员工先进事迹有为客户服务的热情是务必的，但更

重要的是要掌握过硬的业务技能和丰富的专业知识。为了不断提高自我的业务水平，更好地服务于每一位客户，米芳注意在日常工作中细心观察，努力吸取和借鉴同事的先进经验，尤其是对一些业务难题，更是用心揣摩，尽可能让客户来一次就能解决问题。工作中的她努力学习熟悉银行知识、业务技能、客户心理、金融行情与银行法规，并把它们融入到实际工作中去，这是她为优质服务做的充分准备。

米芳明白：要想在工作中获得客户的信赖，除了过硬的业务潜力外，还需要良好的服务意识。主动站在客户的立场上思考问题，抓住客户心理，把耐心细致贯穿于工作的始终。一天，一位来办理挂失业务的老奶奶来到网点，问题来了，她要挂失密码的账户并非自我所有，而是她儿子的。从银行业务要求上，挂失业务是需要本人办理的。告知后老奶奶情绪激动，老泪纵横，说自我的儿子突发脑溢血，刚躲过危机，但记忆受损，记不得密码，医院又急用钱，这该怎样办才好。这时米芳告知老奶奶，我们建行专门针对您这类问题带给上门服务，经我们核实状况后会尽快为您办理的。老奶奶满是感激，业务受理成功后多次来道谢。在这几年的工作中，米芳为客户带给了十佳青年候选人先进事迹材料百余次上门服务，不管是客户的网银问题□pos机使用问题，还是类似于老奶奶的这类代理业务核实问题，每一次，她都能用真诚感动客户，赢得客户赞许。

真诚服务体此刻每一个工作细节当中。作为大堂经理，往往要第一时间发现客户的不满情绪，了解状况并为客户解决问题。一次，一位预约取现的男子一大清早来提取现金，但因现金一般中午才送到，不能立即满足客户要求。男子态度强硬粗暴，说有急事，非得立即取到不可。但没有现金，谁都犯难。这时米芳上前安抚，告诉男子不要着急，虽然我们没，但我们还有很多网点，必须帮他解决问题。男子平息后坐在等候厅等候，米芳开始联系其它网点，并一边与男子聊天，表示对他的着急十分理解，临近年关，确实大家都时间宝贵，男子不好意思了起来，说刚才真是抱歉，确实工地等

着用钱，最后男子去往联系好的网点取现，临走时还对米芳说多谢。工作中类似的事情很多，虽然都是一些小事，但不处理好就可能引发投诉，米芳也曾害怕过客户的冷面白眼，也曾因客户的不满与误解而黯然神伤、深感委屈，但她最终能把这些转化为进步和成长的推动力，更因为确实地解决了客户问题而感到高兴。

银行工作，看似平凡，但要做好并不简单。在这个优秀的服务团队里铁矿保安先进事迹材料，米芳一向持续清醒与热情，一如既往坚持“以客户为中心”，不断提高服务意识、技能和水平。在她的感召和带领下，永昌路支行的全体员工必将为银行明天的辉煌做出自我更大的贡献。

应对金融界愈演愈烈市场化的局势，建总行适时推出了“三综合”服务项目，期望以服务为阵地，赢得市场的认可，抢占金融市场发展先机，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务具有深远的现实好处和战略好处。这对于一个入行两年的新人来讲影响将会更加深远。

我于20xx年大学毕业进入我支行工作，成为我支行的一员。目前从事的是综合柜员与大堂经理的工作，短短2年时间，我已从一个刚入职场的新人转变为专业的银行人，优秀的建行人。

从入行的那一刻起，我严格按照我行客户至上注重细节的服务理念践行与日常的工作中，期望自我能够为客户排忧解难，期望能为建行的发展做出自我应有的贡献。入行时便被组织安排为综合柜员兼职大堂经理。我深知大堂经理一职相对具有挑战性。两年时间里我不断公司段长先进事迹材料学习我行传统业务与新型业务知识，向同事请教，认真做好笔记。每一天早晨最早到达支行，检查宣传资料是否摆放整齐，大厅的桌椅是否摆放有序，看到有不妥之处，细心整理，排放整齐，等一切安排就绪之后，一天的工作就正式开始了。当客户进入营业大厅之后，我会主动迎上前，热情的询问客户

办理什么业务，将客户引领到柜台前或客户理财中心办业务；当营业大厅客户较多需要排队较多时，我会仔细了解给客户不一样的业务需求，有效引导与分流客户，第一时间满足客户的业务需求。透过两年的不断学习，我的业务技能与服务技能得到不断提升，赢得了客户与同事的一致好评。

“客户至上，注重细节”，这是建行始终践行的服务理念，服务的目的是让客户满意。可能是擅长记忆的缘故，我总会准确的称呼出常来我行办业务客户的名字，这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美。客户因此也更愿意在我行办理业务。当客户被问到为什么会舍近求远前往我行来办理业务时，客户变回会心的说：“在东兴路建行办业务感觉很贴心，因为我们有家的感觉，舒服。”客户的一番赞美是对我的最高肯定与表扬。两年的临柜实战中，客户的评价与表扬成为我不断高级技师的先进事迹材料进步的动力。标准化服务方式、规范化操作流程、无风险的运营标准始终是我坚持学习的目标。在不断向目标靠近的过程中，我会秉着“五心”为客户服务，即关心，耐心、用心，细心、贴心。关心客户的人身与财产安全，耐心倾听客户的诉求，用心与客户交流，细心发现客户的潜在需求，贴心为客户办理还没一笔业务，让客户来的安心，走的开心。两年期间，我以业务零差错，零投诉赢得了全行同志的认可与表扬并很荣幸被省分行评选为优秀员工。

地铁服务之星事迹材料篇十

吕丽华：勤劳的人会有各种幸运，懒惰的人则只有一种不幸！

20xx年7月，满载着对未来的各种憧憬，我离开了大学这座象牙塔，很幸运，我融入了移动这个大家庭。因为是刚走出大学，所以我对什么事情都很有干劲，总是期望自我能做好每一件事，不管事情的大小。就譬如，在我的实习期间，我们公司的市场部门和我们县里的农工部开业务拓展会议，市场部主任交给我一份任务：把各种材料分别装进40多份的袋子

里。也许在别人眼里，这时间很小的事情，但是我却觉得，看似小得工作要做好也是不容易的，因为这关乎开会的流程，于是我一个人加班把所有的资料放好后才离开办公室。

实习期后我来到了营业部，能够说营业部是一个让我成长的部门，我的每一为领导和同事，不仅仅在业务上给了我很大的帮忙以及支持，在为人处事上也教会了我很多，我真的很感谢我的同事。记得在前不久的跨岗面试上，面试官问我在营业部感觉怎样样。我当时是脱口而出：很快乐，每一天都盼着上班，因为我们都是带着快乐的情绪上班的，这样一个氛围，让我有家的感觉。

在营业部门，是公司跟客户最直接的接触的部门，在前台不仅仅能为客户办理业务，而且细心观察，还能会发现客户在业务上的倾向。我，天生性格就乐观，所以微笑服务对我来讲完全没什么困难。刚在前台的时候，我也经历过恐惧期，不是说恐惧跟客户接触，而是恐惧自我对业务不熟而造成客户和公司的损失。所以在这个艰难的时期，感谢我的同事一向陪着我，耐心的给很多推荐，给了我很大的信心。

或是被别人兑完的状况，我很肯定告知客户，积分兑换是必须要本人持身分证才能办理，并且积分在套餐更改后的一个月会清零，所以此刻时隔半年我们也无法帮客户找回积分，期望客户理解，在客户抱怨的这段时间我做的是各种解释，期间唯一没变的是脸上的笑容。几经我的苦口婆心的解释劝解，客户最后很满意的离开了我们自办厅。纸其实只是一件很小的事情，但是没想到的是，从客户进入到营业厅之时起，我们营业厅经理就一向在里面的办公室观察，看我是如何处理这个比较棘手的客户。事后在会议上，经理就这件事情还表扬了我，说我处理得当。这不免给了我不小的鼓励，从此我上班干劲更足了。

流量费，这个费用不是很多就应是不留意按到了按键导致的，要解决这个问题并不必须要销户，我们能够帮忙您是首先把

梦网开关关掉，这样就避免点播到一些收费节目，其次我们帮您关掉上网功能，这样就避免产生流量费用，您觉得这样能够吗。客户一听，觉得很有可行性于是明显的缓和下来了，再三的问我是不是这样就能解决，我很肯定的跟客户说只要不是客户之后主动去开这些功能就不会产生这些费用了，客户这才松了口气，也明白了我们的处理方案，最后成功的挽留了客户，客户走的时候还对我说，你的思维还挺敏捷的，解释也很有逻辑性…事后我总结了下，用心跟客户办业务，什么问题都不是问题。其实服务行业就是如此，需要每一位工作人员打起十二分的精神去工作。

很多人说在移动上班很辛苦，其实在什么行业都辛苦，只是看你是用什么心态对待它，你遇到一点小小的问题就觉得郁闷，这注定你会觉得很辛苦，但是反之，如果你能用快乐的心态去对待工作中的事情，那么你会觉得你解决了这些大大小小的事情，你会很开心，很满足。

总之，带着快乐去上班，我们就能不仅仅快乐自我，也能使别人快乐！我很庆幸的是我工作在一个很有氛围的团队中，我的同事都给了我很大的帮忙，我们就像一家人那样的工作着，所以我从没有感觉到我刚出大学，过度早工作会有什么不适应，我也听了太多我身边朋友同学的抱怨，抱怨工作，抱怨同事，导致他们工作没有激情，总结了下，为什么我没有这样的抱怨，那是因为我工作在一个快乐的工作环境中。

我做的就是一个身为移动人该做的事，每个移动人都在努力，我期望我也能继续努力，做一个合格的移动人！我始终相信：勤劳的人会有各种幸运，懒惰的人则只有一种不幸。